

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Κυπριακή Δημοκρατία

Διαρθρωτικό Ταμείο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.

ΜΕΤΕΚ
ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑ

Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

Τίτλος Μαθήματος	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ				
Κωδικός Μαθήματος	REST0105				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό, Θεωρητικό – Εργαστηριακό				
Επίπεδο	Επίπεδο 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	1 ^ο Έτος, Α΄ ή Β΄ Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Λοΐζος Καλλένος				
ECTS	10	Lectures / Week	10	Labs / week	
Στόχος Μαθήματος	<p>Το μάθημα εισάγει τους σπουδαστές στις βασικές γνώσεις και τις δεξιότητες που συνδέονται με την ποιοτική και αποτελεσματική παράθεση τροφίμων και ποτών στο εστιατόριο. Οι σπουδαστές θα γνωρίσουν τον επαγγελματικό εξοπλισμό, την προετοιμασία του εστιατορίου και τις μεθόδους παράθεσης που χρησιμοποιούνται σε διαφορετικές περιπτώσεις. Επιπρόσθετα, το μάθημα προσφέρει στους σπουδαστές την ευκαιρία να γνωρίσουν τις διάφορες λειτουργίες και καλές πρακτικές που ακολουθούνται στην τραπεζαρία για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών. Έμφαση δίνεται στο πώς οι επαγγελματίες δημιουργούν και παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες σε ένα εστιατόριο, κατανοώντας τη σημασία της ομαδικής εργασίας μεταξύ των συναδέλφων.</p>				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Οι σπουδαστές/στριες θα είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προετοιμάζουν και οργανώνουν σωστά την τραπεζαρία, ανάλογα με την περίπτωση και το εδεσματολόγιο, • Εφαρμόζουν σωστά διάφορες επαγγελματικές μεθόδους και τεχνικές παράθεσης τροφίμων και ποτών, • Χρησιμοποιούν σωστά τον επαγγελματικό εξοπλισμό του εστιατορίου, • Επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους πελάτες και επιλύουν παράπονα πελατών. 				
Προαπαιτούμενα	Δεν ισχύει	Συναπαιτούμενα	Δεν ισχύει		
Περιεχόμενο Μαθήματος	<p>Εισαγωγή στη Βιομηχανία Υπηρεσιών Τροφίμων & Ποτών</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη της Βιομηχανίας Υπηρεσιών Τροφίμων • Ταξινόμηση Εγκαταστάσεων Εστίασης (Εμπορικών και μη Εμπορικών) • Οργανωτική Δομή Εστιατορίου • Διάταξη Τραπεζαρίας • Υποστατικά Εξυπηρέτησης Τροφίμων και Ποτών • Διαμόρφωση Μπαρ και Διαδικασίες Εξυπηρέτησης • Εξοπλισμός και Σκεύη που χρησιμοποιούνται στη Λειτουργία στην Παράθεση Τροφίμων και Ποτών • Δεξιότητες Παράθεσης Τροφίμων και Ποτών 				

- Τεχνικές Πωλήσεων.

Προσωπικό Υπηρεσίας Τροφίμων και Ποτών

- Ιεραρχική Διάρθρωση Υπηρεσιών Τροφίμων και Ποτών (βάσει εργασίας)
- Περιγραφή Προφίλ Επαγγελματία σε Διάφορα Καταστήματα Τροφίμων και Ποτών
- Επαγγελματική Συμπεριφορά και Χαρακτηριστικά Προσωπικού
- Σημασία Υγιεινής
- Βασική Ετικέτα/Πρωτόκολλο Φιλοξενίας
- Σχέση με άλλα Τμήματα.

Εξοπλισμός Παράθεσης Τροφίμων και Ποτών

- Τύποι και Χρήση Εξοπλισμού - Έπιπλα, Είδη Κουζίνας, Ασημικά. Υαλικά, Λευκά Είδη & Αναλώσιμα, Ειδικός Εξοπλισμός
- Ο Ρόλος του Τμήματος Υποστηρικτικών Λειτουργιών της Κουζίνας
- Περιοχή Πλυντηρίου Πιάτων και Διαδικασία Πλυσίματος και Απολύμανσης
- Φροντίδα και Συντήρηση Εξοπλισμού (Μέθοδος Γυαλίσματος Υαλικών, Ασημικών και Ανοξειδώτου Χάλυβα).

Εδεσματολόγιο

- Είδη Εδεσματολογίου – A la Carte & Table D'hote
- Διαδικασία Σχεδιασμού,
- Τεχνικά Χαρακτηριστικά
- Κλασικό Γαλλικό Μενού
- Κλασικά Τρόφιμα & Συνοδεία τους με Κάλυμμα
- Στήσιμο Τραπεζιού βάσει Μενού.

Σειρά Υπηρεσιών

- Καλωσόρισμα / Χαιρετισμός Επισκέπτη
- Τοποθέτηση του Επισκέπτη και Παρουσίαση Μενού
- Χαιρετισμός από τον Σερβιτόρο
- Παραγγελία Ποτών
- Πώληση του Μενού και των Ειδικών Προσφορών της Ημέρας
- Απόφαση Πελάτη - Παραγγελία
- Σύνταξη της Παραγγελίας
- Μεταφορά Παραγγελίας στην Κουζίνα
- Εξυπηρέτηση
- Έλεγχος με Πελάτη για Επιπλέον Ανάγκες
- Παρουσίαση του Λογαριασμού
- Αποχαιρετισμός.

Επικοινωνία με Πελάτες

- Τηλέφωνο / Φαξ
- Κρατήσεις
- Λίστες κρατήσεων, λίστες αναμονής και πλάνο καθισμάτων,
- Διαχείριση κρατήσεων με χρήση αυτοματοποιημένου συστήματος ηλεκτρονικών υπολογιστών, (εάν υπάρχει)
- Διατήρηση του χώρου αναμονής των πελατών

- Επίλυση παραπόνων πελατών (αγχωτικές καταστάσεις, π.χ. απείθαρχοι επισκέπτες, περίοδοι μεγάλου όγκου πελατών, παροχή υπηρεσιών που απαιτούνται από άτομα με ειδικές ανάγκες και παιδιά).

Βασικό Στήσιμο Τραπεζιού-Τραπεζαρίας / Σερβίρισμα / Αναδίπλωση με διάφορους Σχηματισμούς τη Χαρτοπετσέτα

- Τύποι Σερβιρίσματος π.χ. Αγγλικός / Γαλλικός / A 'la carte / Tablet d' hote
- Προετοιμασία
- Στήσιμο Τραπεζαρίας και Στρώσιμο Τραπεζιών
- Δεξιότητες στη Μεταφορά Δίσκων
- Δεξιότητες στην Αναδίπλωση Πετσετών
- Γυάλισμα Ασημικών και Γυαλικών για την Παράθεση Τροφίμων και Ποτών
- Προετοιμασία και Οργάνωση Side Boards
- Λευκά και Λινά Είδη για το Εστιατόριο
- Υποστηρικτική Αποθήκη
- Dispenser Bar.

Παράθεση Τροφίμων

- Ψωμί και Βούτυρο
- Ορεκτικά
- Σούπες
- Σαλάτες
- Entrée
- Τυριά
- Επιδόρπιο.

Παράθεση Πρωινού

- Τύποι Πρωινών
- Συνοδευτικά
- Διαδικασία Σερβιρίσματος.

Παράθεση Ποτών

- Ταξινόμηση Αλκοολούχων και Μη Αλκοολούχων Ποτών
- Προετοιμασία & Παράθεση:
 - Τσάι & Καφές
 - Μπύρα
 - Κρασιά
 - Τα Οινοπνευματώδη Ποτά
 - Λικέρ
 - Κοκτέιλ
 - Τεχνικές και Δεξιότητες Σερβιρίσματος Ποτών από Μπουκάλι.

Μέθοδοι Ελέγχου

- Ανάγκη και Λειτουργίες ενός Συστήματος Ελέγχου
- Μέθοδοι Χρέωσης - Διπλότυπο & Τριπλό Σύστημα, KOTs & BOTs,
- Ηλεκτρονικές Παραγγελίες (Παραγγελίας Κουζίνας ή Ποτών)
- Διάγραμμα Ροής του Ηλεκτρονικής Παραγγελίας

	<ul style="list-style-type: none"> • Παρουσίαση Λογαριασμού. <p>Επαγγελματική Εικόνα Εμφάνιση και παρουσίαση, γλώσσα του σώματος, επαγγελματικός τρόπος, επαγγελματική ακεραιότητα, αξιοπιστία, αφοσίωση στον πελάτη, υποστήριξη συναδέλφων, αφοσίωση στον οργανισμό, κατάλληλη ενδυμασία, περιποίηση, προσωπική υγιεινή.</p> <p>Τεχνικές Επικοινωνίας Λεκτική Επικοινωνία - σαφής ομιλία, συμπεριλαμβανομένων μενού και ποτών, κατάλληλος τόνος, γλώσσα, ένταση.</p> <p>Τεχνικές Γλώσσας του Σώματος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαδικασίες Χειρισμού Παραπόνων Πελατών • Δεξιότητες Ακρόασης • Ενεργή Ακρόαση, Παθητική Ακρόαση, Συνοψίζοντας, Παραφράζοντας. <p>Απαιτούμενα Υλικά: Προβλεπόμενη πλήρης στολή (σιδερωμένη και καθαρή) για το μάθημα της ημέρας, προβλεπόμενα παπούτσια, τριμπουσόν, 2 συλό και ένα μικρό σημειωματάριο για τις παραγγελίες του εδεσματολογίου.</p>
<p>Μεθοδολογία Διδασκαλίας</p>	<p>Το διδακτικό προσωπικό επιλέγει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω μεθόδους διδασκαλίας για την επίτευξη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του μαθήματος (χωρίς να περιορίζεται σε αυτές): διαλέξεις, επίδειξη, εργαστήριο, πρακτική εξάσκηση, συζήτηση, σχέδια δράσης, μικρο-διδασκαλία, εξωσχολικές διδακτικές δραστηριότητες με τη μέθοδο του project, μέθοδο της ανεστραμμένης τάξης, περιπτώσιολογικές μελέτες, συνθετικές εργασίες, διερευνητική μέθοδο, εκπαιδευτικές επισκέψεις, παρουσιάσεις επισκεπτών, βιωματική μέθοδο στον χώρο εργασίας, εκμάθηση με πολυμέσα ηλεκτρονικής τεχνολογίας/ψηφιακές ικανότητες, συνεντεύξεις με ειδικούς.</p>
<p>Βιβλιογραφία</p>	<p>Siegel, Lenger, Stickler, Gutmayer, Μάρκος Αυλωνίτης. Εστιατορική Τέχνη: Βασικές Αρχές. Τσιτσιλώνης Α. 960-805-835-4. (Greek edition)</p> <p>The Culinary Institute of America. Remarkable Service. John Wiley & Sons.</p> <p>Lillicrap D., & Cousins J. Weekes, S. Food and Beverage Service, (9th ed.), Hodder & Stoughton.</p> <p>Yeoward, W. Perfect Tables. CICO Books; ISBN-10: 1908170131</p>
<p>Αξιολόγηση</p>	<p>Συμμετοχή / Παρουσία: 10% Εργασίες / Project (Ομάδα ή Ατομική): 0% - 50% Μεσοπρόθεσμη Εξέταση: 0% - 30% Τελική Εξέταση: 0% - 40%</p>
<p>Γλώσσα</p>	<p>Ελληνική</p>